

ಟ್ರಿಲಿಯನ್‌ಲೋನ್ಸ್ ಫಿನ್‌ಟೆಕ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ಟ್ರಿಲಿಯನ್‌ಲೋನ್ಸ್ ಫಿನ್‌ಟೆಕ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್	ಅನುಮೋದನೆ ದಿನಾಂಕ: 24 , ನವೆಂಬರ್ , 2023
ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ	ಆವೃತ್ತಿ: 3.0

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ಟ್ರಿಲಿಯನ್ ಲೋನ್ಸ್ ಫಿನ್‌ಟೆಕ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಅನುಭವವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ನಮ್ಮ ನಿರಂತರ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ. ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಪೂರೈಸಲು ನಾವು ಬದ್ಧರಾಗಿದ್ದೇವೆ ಮತ್ತು ನಮಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ನಿರೀಕ್ಷೆಗೂ ಮೀರಿ ಪೂರೈಸುತ್ತೇವೆ. ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಮ್ಮೊಂದಿಗಿನ ಪ್ರಯಾಣದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಹಂತದಲ್ಲೂ ತೊಂದರೆ ಬಾರದಂತೆ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನಾವು ಏನೆಲ್ಲಾ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದರೂ, ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ವಿಷಯಗಳು ಯೋಜಿಸಿದಂತೆ ನಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ನಾವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೇವೆ. ಈ ನೀತಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನ - ಭಾರತದ ಕೇಂದ್ರೀಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ - ಪ್ರಮಾಣ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು , 2023 ರ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿದೆ .

ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವು ಹೀಗಿದೆ:

1. ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
2. ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಳಿಕೊಳ್ಳುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಪರಿಹರಿಸುವುದು
3. ತಮ್ಮ ದೂರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಅವರು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಆರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ತಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ನಮ್ಮ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಎದುರಿಸಿದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಹಂತಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಮತ್ತು ನಾವು ಆದಷ್ಟು ಬೇಗ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ:

ಹಂತ 1: ನೀವು ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಿದ್ದರೆ

ದೂರವಾಣಿ: ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ನೀವು ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ) ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 09:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 7:00 ರವರೆಗೆ +91-8851682895 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು

ಅಥವಾ

ಇಮೇಲ್: ನೀವು ನಮಗೆ grievances@trillionloans.com ನಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು

ಅಥವಾ

ಪತ್ರ: ನೀವು ನಮಗೆ ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

ವಿಳಾಸ : 7 ನೇ ಮಹಡಿ, ಘಟಕ ಸಂಖ್ಯೆ B2, 705, ಯಾದವ್ ನಗರ್ ನಲ್ಲಿರುವ , ಕನಕಿಯಾ ಬೂಮೆರಂಗ್ ಕಟ್ಟಡ, ಚಂಡಿವಲಿ , ಪೊವೈ , ಮುಂಬೈ -400072, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ .

ನಿಮ್ಮ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ನಿಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಹಂತ 2

ಹಂತ 2 ರಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ನೀವು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಶ್ರೀ ಹಾರ್ಡಿಕ್ ರಮೇಶ್ ಚಂದ್ರ ನಂದನಿ ಅವರಿಗೆ nodalofficer@trillionloans.com ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಲಿಖಿತ ದೂರಿನ ಮೂಲಕ ಇಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು:

ಶ್ರೀ ಹಾರ್ಡಿಕ್ ರಮೇಶ್ ಚಂದ್ರ ನಂದನಿ

ವಿಳಾಸ : 7 ನೇ ಮಹಡಿ, ಘಟಕ ಸಂಖ್ಯೆ B2, 705, ಯಾದವ್ ನಗರ್ ನಲ್ಲಿರುವ , ಕನಕಿಯಾ ಬೂಮೆರಂಗ್ ಕಟ್ಟಡ, ಚಂಡಿವಲಿ , ಪೊವೈ , ಮುಂಬೈ -400072, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ .

**ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಇಮೇಲ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಉಲ್ಲೇಖ ಐಡಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ, ಇದನ್ನು ಹಂತ 1 ರಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ವಿಷಯ ಸಾಲಿನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.*

ಹಂತ 3:

ನೀವು ಒಂದು ತಿಂಗಳಿನಿಂದ ನಮ್ಮಿಂದ ಉತ್ತರ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೇ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲಿ ನೀವಾಗಿಯೇ ಬಂದು ದೈಹಿಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ತಿಳಿಯಲು, ದಯವಿಟ್ಟು ಅನುಬಂಧ 1ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021

ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

ಈ ಯೋಜನೆಯು ಎಲ್ಲಾ ರೇವಣಿ
ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ



ಎನ್ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ

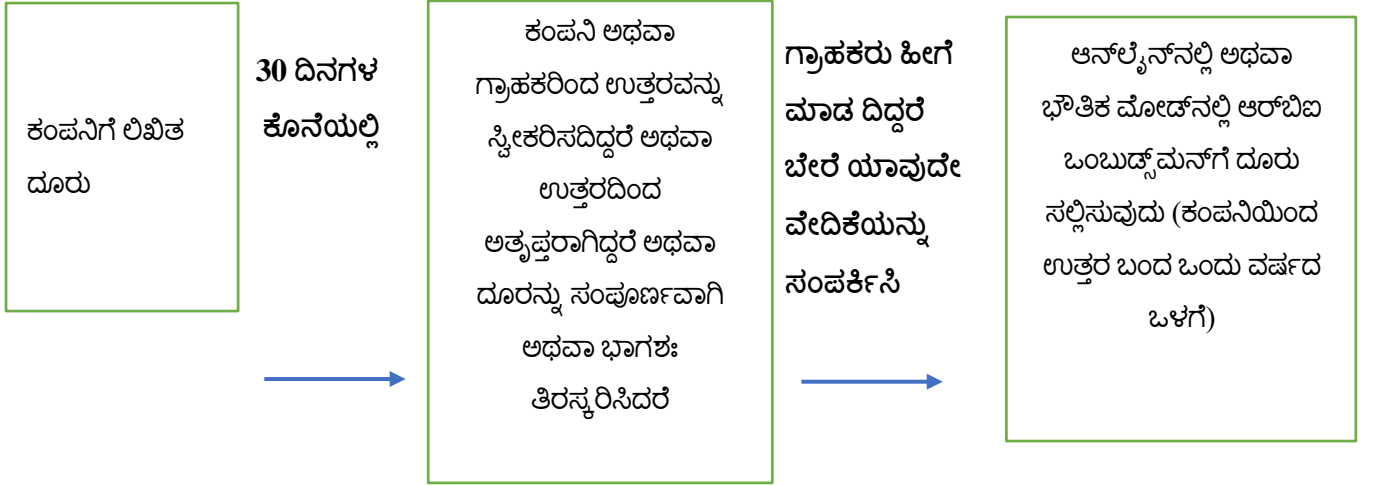
ಆಸ್ತಿ ಗಾತ್ರ \geq ರೂ. 100 ಕೋಟಿ + ಗ್ರಾಹಕ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಹೊಂದಿರುವ ಎನ್ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-
ಎನ್‌ಡಿಗಳು (ಇವುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ: ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು, ಪ್ರಮುಖ
ಹೂಡಿಕೆ ಕಂಪನಿಗಳು, ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಸಾಲ ನಿಧಿ ಮತ್ತು ದಿವಾಳಿಯಾಗುತ್ತಿರುವ
ಎನ್ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು)

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಆಧಾರಗಳು:

ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ "ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ" ಉಂಟಾಗುವ
ಕಂಪನಿಯ ಲೋಪದ ಬಗ್ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

"ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ" ಎಂದರೆ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ, ಇದನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು
ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು
ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ?



➤ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ಪೋರ್ಟಲ್ ಲಿಂಕ್-

- <https://cms.rbi.org.in>.

➤ ಭೌತಿಕ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ ದ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು –

- Email ID: crpc@rbi.org.in
- ವಿಳಾಸ: ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ , ಭಾರತದ ಕೇಂದ್ರೀಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ , 4_ನೇ ಮಹಡಿ , ವಲಯ 17, ಚಂಡಿಗಡ್ - 160017

➤ ಒಂಬುಡ್‌ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ದಯವಿಟ್ಟು ಕೆಳಗಿನ RBI ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ನೋಡಿ

website-https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf.